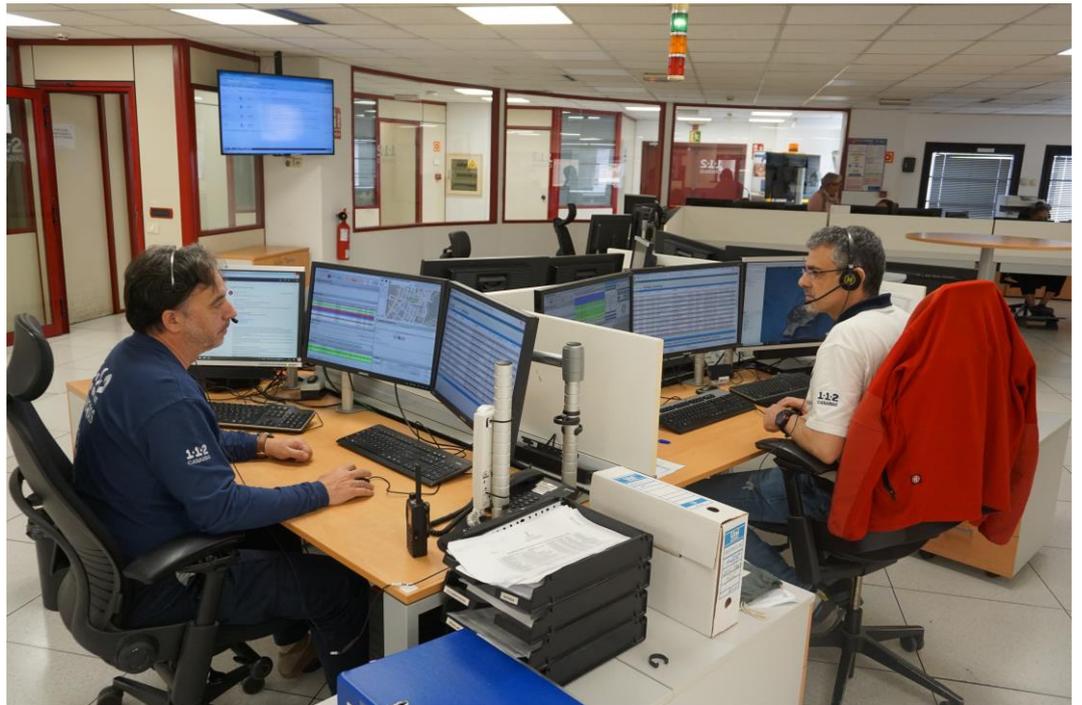


División del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad



División del CECOES 1-1-2

Durante el año 2018, las principales líneas de actuación de la División del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad han estado centradas en los siguientes objetivos:

- Planificar y preparar la integración del proyecto ALERT4YOU de la DGSE en las Salas Operativas, para la optimización de la gestión de alertas a los ciudadanos y turistas que nos visitan.
- Llevar a cabo un conjunto de actuaciones sobre las infraestructuras básicas de las Salas Operativas para mejorar las instalaciones y su acondicionamiento para el óptimo desempeño laboral.
- Optimizar la infraestructura eléctrica de la Sala del CECOES 1-1-2 de Santa Cruz de Tenerife, siguiendo la pauta ya marcada en la Sala de Las Palmas con su última reforma, la cual a su vez se verá reforzada con una tercera UPS independiente destinada a aumentar la redundancia de los servicios críticos.
- Reestructuración del modelo de gestión administrativa de las Salas, a través de la puesta en marcha de una nueva herramienta de trabajo colaborativo, para mejorar y facilitar tanto el trabajo interno como la interacción con servicios externos.
- Proseguir con la renovación de la infraestructura tecnológica e integrar nuevos productos que ayuden a mejorar el funcionamiento interno de las Salas Operativas del CECOES.
- Continuar con las acciones educativas y divulgativas entre la población, de la cultura de la autoprotección en las emergencias con el fin de intentar prevenir daños personales, evitando que los ciudadanos se expongan a determinados riesgos, reaccione adecuadamente en el caso de que se encuentre en una situación de emergencia y llegado el caso alerte de forma rápida y eficaz al 1-1-2.
- Mejorar los niveles de coordinación operativa, tanto interna del Centro como con el resto de los recursos externos de emergencias, a través de la implantación de sistemas remotos de la plataforma de gestión de emergencias del CECOES y la revisión de los procedimientos de actuación operativa.

- Celebración de los actos conmemorativos del XX Aniversario del 1-1-2 Canarias.
- Celebración en SC de Tenerife del XXVII Foro de Directores y responsables 1-1-2 de España.
- Participar de forma conjunta con el resto de 1-1-2 autonómicos, en acciones de solicitud al Estado para la implantación en España de la tecnología AML de Google para geolocalización de llamadas al 1-1-2, como ya disponen otros estados de Europa.



4.1 Actividad

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2, servicio dependiente de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad del Gobierno de Canarias, coordinó la asistencia a un total de 516.414 (un 0,9% más con respecto al 2017), de las cuales el 49,97% corresponden a la actividad de Seguridad y el 50,3% a Sanidad.

TABLA DISTRIBUCIÓN AFECTADOS SEGÚN TIPO DE INCIDENTE		
SEGURIDAD CIUDADANA	164.029	31,76%
EXT. INCENDIOS Y ASISTENCIA TÉCNICA	46.590	9,02%
ACCIDENTES	46.675	9,04%
SALVAMENTO MARÍTIMO	746	0,14%
RIESGO SÍSMICO	12	0,00%
TOTAL AFECTADOS SEGURIDAD	258.052	49,97%
SANIDAD	258.362	50,03%
TOTAL AFECTADOS SANIDAD	258.362	50,03%
TOTAL AFECTADOS	516.414	100%

Desde los diferentes sectores fue necesaria la activación de recursos, representando los sanitarios un 52,1% del total y un 47,9% el resto, con la siguiente distribución: El 39,3% fueron recursos de seguridad (Policía Local, Guardia Civil, Policía Nacional y Cuerpo General de la Policía Canaria). El 5,2% fueron recursos de Extinción de Incendios, Salvamento y Rescate (Bomberos, Medio Ambiente, Protección Civil, helicópteros y embarcaciones G.E.S., Cruz Roja, etc.). El 3,4% fueron de Policía Portuaria, DEMA, servicios de luz, agua, carreteras y grúas.

ACTIVIDAD CECOES 1-1-2	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACION
DEMANDAS ATENDIDAS	719.536	716.836	-0,38%
SIN MOVILIZACION	307.163	297.301	-3,21%
INFORMACION	195.405	187.210	-4,19%
CONSULTA TELEDERIGIDA	111.758	110.091	-1,49%
CON MOVILIZACION	412.373	419.535	1,74%
EMERGENCIAS	197.326	202.456	2,60%
URGENCIAS	215.047	217.079	0,94%
INCIDENTES (DEMANDAS NO INFORMACIÓN)	524.131	529.626	1,05%
MONOSECTORIALES:	478.305	482.701	0,92%
SANIDAD	257.290	263.872	2,56%
SEGURIDAD CIUDADANA	174.530	170.693	-2,20%
EXTINCIÓN INCENDIOS, SALVAM. Y RESCATE	46.485	48.136	3,55%
MULTISECTORIALES:	45.826	46.925	2,40%
ACCIDENTES	44.963	46.153	2,65%
SALVAMENTO MARITIMO	846	758	-10,40%
RIESGO SÍSMICO/RIESGO VOLCÁNICO	17	14	-17,65%
RESPUESTA A LAS LLAMADAS			
ANTES DE 10 SEGUNDOS %	99,04	99,04	0,00%
DESPUES DE 10 SEGUNDOS %	0,96	0,96	0,00%
TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA	0,06	0,04	-33,33%

En líneas generales, las demandas han disminuido tan solo un 0,38 % y el de personas atendidas aumentado un 0,9 %, principalmente debido a lo siguiente:

- Las demandas sin movilización de medios han disminuido en un 3,21%, frente al aumento del 1,74% de demandas en las que sí se necesitó movilización de recursos.
- Seguridad Ciudadana, que ha disminuido en un 2,20% respecto al 2017, frente al 8,29% que aumentó esta tipología en el 2017.
- Los accidentes, ya sean de tráfico o de otro tipo, han aumentado un 2,65%, siguiendo la tendencia de incremento ya observada en el año 2017 (subieron un 6,87%).

En lo que respecta a la clasificación por accidentes, hay que destacar varios aspectos:

- El incremento en un 4,11% de los accidentes laborales, registrándose 912 incidentes de este tipo, frente a los 876 del año 2017. Hay que señalar que este es el quinto año consecutivo en el que se observa un aumento de esta clasificación.
- El aumento del 6,79% de otro tipo de accidentes como caídas, precipitaciones, quemaduras, agentes químicos, aplastamientos, explosiones, etc., que pudieron requerir rescates de personas, siendo esta tipología el 48,21% de la totalidad de los accidentes.
- La disminución en un 12,26% los incidentes de búsquedas de personas que tuvieron que ser o no finalmente rescatadas.
- El número de accidentes de tráfico se mantiene casi igual que en el 2017, registrándose 22.516 en 2018, lo que supone una disminución poco significativa de un 0,59%, aunque siguen siendo la mitad de la totalidad de accidentes registrados. Respecto a los accidentes de tráfico con heridos, disminuyeron en un 1.8%.
- Hay que señalar que las emergencias aumentaron un 2,60%, lo que está asociado siempre a la movilización de recursos, siguiendo la tendencia observada en 2017 (+8,69%), 2016 (+12,33%), 2015 (+9,69%) y 2014 (+3,49%). Cada año suben las demandas que requieren movilización de recursos.

Disminución de las llamadas de información en un 4,19%, con un descenso de un 59,5% desde el año 2013, como resultado de las diferentes campañas de información y educación a la población sobre medidas de autoprotección y el uso del teléfono 1-1-2.

Los tiempos de respuesta a las llamadas al 1-1-2 un 99,04% de las mismas son atendidas antes de los diez segundos, manteniéndose dicho parámetro por encima del 99% como en años anteriores. Con respecto al tiempo medio de descuelgue de las llamadas al 1-1-2, la media del año es de 0,04 segundos, es decir, la respuesta del Operador de Demandas sigue siendo inmediata.

Con respecto al turismo, se registraron 13.373 **llamadas de extranjeros** que solicitaron ayuda al 1-1-2 Canarias en el año 2018 (12.895 en 2017), de las cuales el 71,16% se han atendido en inglés (aumento del 2,49%). Esto supone un incremento del 3,71% respecto a 2017, acompañando al alza observado en el número de turistas extranjeros que han visitado Canarias en los últimos años.

Desde el año 2000, el 1-1-2 ha incrementado en 450,33% la actividad en este tipo de atención en otros idiomas, gracias en gran parte a la política de difusión del 1-1-2 entre los agentes del sector turístico, al auge del propio turismo y a la puesta en marcha en 2016 de la plataforma de teletraducción en hasta 50 idiomas diferentes.

En cuanto al registro de conatos/incendios forestales, a pesar de haberse recibido menos avisos o alertas de este tipo (17,81% menos que en 2017), se ha producido un aumento del 57,14% en 2018 de conatos/incendios forestales reales confirmados. En las islas occidentales se confirmaron 103 incendios/conatos forestales frente a los 57 del año 2017 (incremento del 80,7%), mientras que en Gran Canaria aumentaron solo un 7,4% (29 registrados en 2018 y 27 en 2017).



Respecto a los incidentes de Seguridad Ciudadana han disminuido un 2,20% en contraposición al aumento del 8,29% en 2017. Esta disminución ha estado condicionada principalmente por la tipología de Alteración del Orden Público, un 12,23% menos; un 11,47% menos de registros de Actividad Lucrativa Ilegal; y un 7,26% menos de incidentes relacionados con Menores, invirtiéndose los aumentos observados en los últimos 4 años en esta clasificación. Sin embargo, siguen aumentando los problemas de circulación o con vehículos (no accidentes), esta vez en un 5,25%, y en un 2,57% los de Violencia Física.

Por otro lado, hay que mencionar la disminución en un 10,40% de los incidentes relacionados con el salvamento marítimo o en playas, respecto a 2017 (que había aumentado un significativo 17,17% vs. 2016), reflejado además en la disminución de fallecimientos registrados en el entorno acuático (48 en 2018 frente a 83 en 2017).

4.2 Sector turístico

Sistema de “Alerta Temprana” destinado al sector turístico, establecido y consolidado como permanente durante todo el año, cuya finalidad más importante es fomentar la prevención y la autoprotección entre los turistas. En este sentido, se ha seguido trabajando en las líneas de años anteriores:

- Colaboración entre el 1-1-2 Canarias y la Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Gran Canaria (FEHT) y la de Tenerife (ASHOTEL), para la difusión del 1-1-2 y el envío temprano de las Alertas por FMA u otras situaciones de riesgo.
- Envío y distribución de avisos y alertas de situaciones de riesgo a un gran número de consulados, así como de información cuando algún súbdito extranjero se vea afectado de cierta gravedad.
- Envío de tweets en inglés y alemán ante la declaración de alertas por FMA (viento, lluvia, olas de calor, etc.) y sus recomendaciones de autoprotección.

Campaña divulgativa del uso de la App gratuita “FRESS 112” entre los consulados y turoperadores para una mejor atención a los turistas, durante todo el año a través del perfil de Twitter del 1-1-2 Canarias.

4.3 Acciones divulgativas

- Se han atendido 38 visitas, sumando 585 visitantes, en las Salas Operativas del 1-1-2, de grupos de escolares, alumnos universitarios, profesionales del sector y representantes de embajadas y consulados, entre otros.
- Participación en 12 espacios de radio por parte de varios coordinadores multisectoriales del CECOES 1-1-2, con temática de consejos de autoprotección en emergencias, en la cadena de radio COPE Canarias.
- Intervención en 34 entrevistas y reportajes en diferentes cadenas de radio y TV por parte de responsables y personal técnico del CECOES 1-1-2.



- Continuación del convenio con la ULPGC para la participación activa en la formación de estudiantes del Título de Grado en Seguridad y Control de Riesgos.
- Recepción de visitas en las Salas Operativas del 1-1-2 de grupos de escolares, alumnos universitarios, profesionales del sector y representantes de embajadas y consulados, entre otros.
- Participación en **Jornadas formativas y reconocimientos**: Participación en 9 jornadas, congresos y foros profesionales y 4 distinciones y reconocimientos.
 - Reconocimiento de la Inspección de Trabajo por la especial colaboración en accidentes laborales
 - Día de la Policía Local, Reconocimiento por la intervención en la extinción del incendio forestal en la cumbre de Gran Canaria en 2017 Jornadas de prevención de riesgos profesionales
 - Medalla al Mérito de la Protección Civil en su categoría bronce, distintivo azul, otorgada por la DGPCyE del Ministerio del Interior a Rafael García y Juan Cristo Medina
 - Certificado de Servicio de gran reconocimiento” (Certificate for being 'Highly commended') concedido en la “Ceremonia de los premios anuales 1-1-2” que otorga la EENA
- Participación en **simulacros y preventivos**: Participación activa o informativa en 457 simulacros de gestión y coordinación de diferentes actores del sector de la Seguridad y las Emergencias, o entidades públicas y privadas que ejercitan su plan de autoprotección, disminuyendo un 17,1% respecto al año 2017. Participación informativa o activa en 374 preventivos, un 41,7% más que en 2017. Participación informativa o activa en 632 eventos que contaban con Plan de Autoprotección (8% más que en 2017).
- **Actividad relacionada con los planes de emergencias**

PEFMA: PREALERTAS Y ALERTAS POR FMA 2018	
PREALERTAS	84
ACTUALIZACIÓN DE LA PREALERTA	19
ACTUALIZACIÓN DE LA PREALERTA PASANDO A ALERTA	6
FINALIZACIÓN DE LA PREALERTA	84
ALERTA	19
ACTUALIZACIÓN DE LA ALERTA	6
ACTUALIZACIÓN DE LA ALERTA PASANDO A PREALERTA	14
FINALIZACIÓN DE LA ALERTA	8
ALERTA MÁXIMA	3
TOTAL	243 (+41,28% que 2017)